



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención  
en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica  
2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. Ccencho García , Susan Isabel

**ASESOR:**

Mg. Hernández López, Miguel Angel

**SECCIÓN**

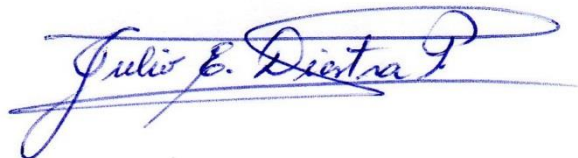
Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

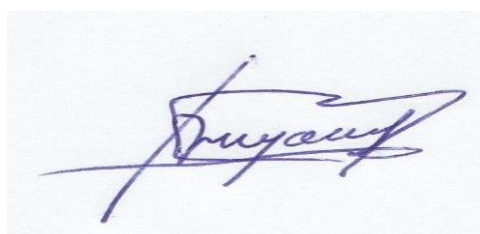
Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ – 2018**

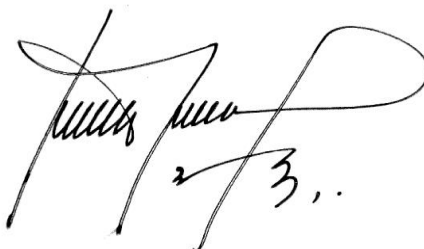
## PÁGINA DEL JURADO



.....  
**Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios**  
**Presidente**



.....  
**Dr. Walter, Ramos Mayuri**  
**Secretario**



.....  
**Mg. Miguel Ángel Hernández López**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A mis padres Isabel García  
Alarcón y Néstor Ccencho  
Huamani por ser el motor y motivo  
del cumplimiento de mis metas.

*Susan*

## **AGRADECIMIENTO**

Al doctor César Acuña, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo a través de escuela de posgrado permite a los profesionales capacitarse y brindar una atención de calidad a toda población peruana.

Al Dr. Hernández López, Miguel por su paciencia, buen humor y sobre todo gran profesionalismo al capacitar durante el trabajo de investigación.

A los usuarios que se atienden en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, por su aceptación en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

***La autora***

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores Miembros del Jurado:**

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada. Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018; con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, 11 Agosto del 2018

***La autora***

## ÍNDICE

	Pág
<b>CARÁTULA</b>	.
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>ABSTRACT</b>	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	24
1.5. Justificación del estudio	24
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos	27
<b>II. MÉTODO</b>	29
2.1 Diseño de investigación	29
2.2 Variables, Operacionalización	31
2.3 Población, muestra	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez	33
2.5 Métodos de análisis de datos	34
2.5 Aspectos éticos	34
<b>III. RESULTADOS</b>	35
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	52
<b>V. CONCLUSIONES</b>	54
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	56

<b>VII. REFERENCIAS</b>	57
<b>ANEXOS</b>	59
ANEXO 1: Matriz de consistencia	60
ANEXO 2: Matriz del instrumento	62
ANEXO 3: Instrumentos	64
ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento	68
ANEXO 5: Figuras estadísticas	72
ANEXO 6: Base de datos	78

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de atención en relación satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

La investigación fue de tipo No experimental con diseño descriptivo correlacional, con una población de 68 pacientes atendidos en el área de obstetricia en el mes de junio de 2018. Se consideró como tamaño muestral a 58 pacientes, siendo no probabilístico por conveniencia, para la recolección de los datos se aplicó la técnica encuesta y su instrumento el Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario y el cuestionario sobre calidad en el servicio.

Los resultados señalan que existe una relación directa entre las variables: satisfacción del usuario y la calidad del servicio de  $r = 0,997$ ; que demuestra que a un buen nivel de calidad de atención del servicio le corresponde un alto nivel de satisfacción del usuario ó a la inversa a un deficiente nivel de calidad de atención del servicio le corresponde bajo nivel de satisfacción del usuario.

**Palabras Clave:** Satisfacción del usuario, calidad de atención en el servicio, servicio de obstetricia.



## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the influence of user satisfaction in relation to the quality of care in the obstetrics service of Policlínico Gómez, Ica 2018.

The research was non-experimental type with correlational descriptive design, with a population of 68 patients treated in the obstetrics area in the month of June 2018. A sample size of 58 patients was considered, not probabilistic, for data collection the survey technique and its instrument were applied to the Questionnaire to evaluate the satisfaction of the user and the questionnaire on quality in the service.

The results indicate that there is a direct relationship between the variables: user satisfaction and service quality of  $r = 0.997$ ; which shows that a high level of service quality corresponds to a high level of user satisfaction or vice versa a poor level of service quality corresponds to a low level of user satisfaction.

**Keywords:** User satisfaction, quality of service attention, obstetrics service.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Según la OMS, la calidad, es el contraste del nivel de atención en el aquí y ahora, con la que se establece en el nivel deseado de la atención. Esta definición refleja la idea de que la calidad no es percibida por todos por igual, o al mismo nivel, que el estado de progreso de la población mundial; no es uniforme y por lo tanto también el nivel de atención de la salud no es homogénea.<sup>1</sup>

La calidad de servicio que reciben los usuarios en los establecimientos de salud es motivo de cuidado e investigación constante en los diversos países y niveles de atención .<sup>2</sup>

El concepto de calidad en el cuidado de la salud está formado por aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, incluir aspectos como responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente relevante y de fácil comprensión a las preguntas de los pacientes y realizar los procedimientos médicos en forma tal que no sean percibidos como intimidadores.<sup>3</sup>

La definición de buena calidad de los servicios de salud es difícil y ha sido tema de muchos acercamientos. Desde el punto de vista de los gerentes o de la atención médica, la calidad con que se designa un servicio de salud no puede separarse de la eficacia puesto que, si no se tienen en cuenta el ahorro necesario de los recursos disponibles, el alcance de los servicios será menor que el supuestamente posible. La medición de la calidad y la eficacia de un servicio de salud es una tarea de complejidad intrínseca ya que a la medición de conceptos abstractos se añade la variedad de intereses que pueden influir en las evaluaciones siguientes.<sup>4</sup>

A nivel nacional El Ministerio de Salud (Minsa) reconoce, en sus documentos oficiales, que la calidad en la prestación de salud es una preocupación medular

en la gestión del sector y hace suya la definición de calidad enunciada originalmente por Avedis Donabedian: “La calidad de la atención médica consiste en dicha aplicación de la ciencia y la tecnología médica d tal forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el paciente.”<sup>5</sup>

El servicio de salud percibido hoy en día en el Perú viene siendo afectado por ciertas incomodidades por los usuarios sobre todo por los hospitales públicos, el objetivo primordial de los hospitales debe tener en cuenta la percepción de los usuarios para poder ir mejorando en cuanto a la atención mejorando la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y aquellos aspectos tangibles que perciben los usuarios, ya que estos actúan en un entorno dinámico lleno de muchos cambios como aspectos demográficos, estilos de vida, este tipo de tasaciones para garantizar la calidad del servicio y así poder lograr la satisfacción del usuario permite entender las grietas que separan las expectativas del usuario con lo que se espera obtener.<sup>6</sup>

## **1.2. Trabajos previos**

A continuación, se presentan los trabajos de investigación que han sido considerados como antecedentes del estudio.

### **INTERNACIONAL**

**Autor: Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz, Gomes, (2014), Brasil, Universidad Goias, Maestría.**

“Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital”.

Objetivo: evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción de los pacientes y la correlación entre ambos. Material y método: Se realizó un estudio transversal, con la participación de 275 pacientes hospitalizados en un hospital universitario en el Centro-Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados a través, de una aplicación simultánea de tres instrumentos fueron analizados en una banco de datos electrónicos y analizados en función de posibilidad y valor de mediana y coeficientes de correlación de spearman. Resultados :. En el análisis de correlación de las variables, la mayoría mostro correlación significativa ( $p < 0,005$ ) débil ( $r < 0,03$ ) moderado ( $0,03 < r < 0,5$ ) destacándose la necesidad emocional por su relación con todos los dominios de la satisfacción Entre los cuidados de enfermería que se evaluaron, sólo dos se consideran seguros - higiene y comodidad física; la nutrición y la hidratación - mientras ,que el resto fueron clasificados como ,pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida en los dominios evaluados: técnico-profesional, la confianza y la educación. Esto puede estar justificado por la débil correlación que se observó entre estas ,variables. A pesar de que el déficit de la calidad, el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería recibida fue alta.

**Autor: Castillo, Villareal, Olivera, Pinzon, Carrascal,(2014) Colombia , Maestría**

“Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados de Cartagena”.

Objetivo: determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarios de servicios de control prenatal en instituciones de primer nivel de la red de salud de Cartagena .Material y métodos: Se realizó un estudio analítico, con una muestra de 712 embarazadas de bajo riesgo, atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena y a seleccionadas por muestreo estratificado. Para la recolección de información se utilizó la Encuesta de satisfacción de usuarios externos de los servicios ambulatorios en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS, y propuesta y avalada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Salud. Resultados :. Se halló que el promedio de edad de las 712 embarazadas participantes fue de 23 años (DE = 4,9 años), la mayor 19 proporción a pertenecientes al estrato 1 [53,7% (382)]. El 84% (598) manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron en la IPS donde fueron atendidas. Son factores asociados a la satisfacción, el buen trato por parte de enfermería (OR = 48,204 - IC 95% = 14,943-155,501) y proceder del área urbana (OR = 8,954 - IC 95% = 5,251-15,267). Se determinó que existe la buena a percepción de las usuarias, en relación a la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para estar satisfecha y puede favorecer la adherencia de éstas al cuidado prenatal, independiente de otros factores relacionados y con la calidad de los servicios de salud.

## **A NIVEL NACIONAL.**

**Autor: Mori, (2017), Perú, Universidad Científica del Perú, maestría.**

Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto en puérperas en servicio de obstetricia del hospital regional de Loreto, junio-julio 2017

Objetivo: determinar la a calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Regional de Loreto. Materiales y métodos: se realizó un estudio de tipo cuantitativa, de diseño no Experimental de tipo observacional correlacional; la población estuvo conformada por conveniencia. La muestra fue por conveniencia estuvo conformada por 97 puérperas atendidas en el servicio de

hospitalización de Obstetricia, Junio- Julio 2017, a quienes se aplicó un cuestionario que contenía las variables en estudio. Los datos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS versión 23.0. Resultados: Los hallazgos principales señalaron que: el perfil de las puérperas fue edad promedio 23.9%+ 6.5 años, convivientes, secundaria, procedencia urbana. El nivel de calidad de atención fue bueno (83%) y excelente (17%). El grado de satisfacción de las usuarias fue satisfecho (91.8%) y muy satisfecho (8.2%). Las variables que mostraron relación estadística significativa con la calidad de atención y la satisfacción del usuario puérpera fueron la la comodidad de los servicios, el tiempo de la atención, la orientación de los procesos del parto y la orientación del tratamiento, ( $p = <0,01$ ). Las variables, que mostraron asociación directa o positiva con calidad de atención fueron: la comodidad de los servicios ( $r = 356$ ,  $p = <0,01$ ), el tiempo de la atención ( $r = 356$ ,  $p = <0,01$ ), la orientación de los procesos del parto ( $r = 219$ ,  $p = <0,05$ ) y la orientación del tratamiento ( $r = 267$ ,  $p = <0,01$ ). Es decir que, a mayor comodidad de los servicios, orientación sobre los procesos del parto, mejor tiempo en la atención y mayor orientación del tratamiento, mayor será el grado de satisfacción del usuario.

**Autor: Ramírez (2016), Perú, Universidad Cesar Vallejo, maestría**

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital santa gema de yurimaguas, 2016”

Objetivo :determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.Material y método : La investigación es de tipo descriptivo correlacional, con una población de 120 usuarios que reciben servicios de la farmacia del Hospital Santa Gema, entre los meses de julio y agosto de 2016, tomando como muestra al 25% del total de la población, por lo que se trabajó con 30 sujetos muestrales; asimismo, el muestreo fue probabilístico, ya que fue todos tuvieron la misma oportunidad de ser elegidos. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, siendo validada a través de la técnica Juicio de Expertos con profesionales en gestión

pública y conocedores del proceso de investigación científica .Resultados:, es que se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes.

**Autor: Quispe (2015), Perú, Universidad Nacional Jose de Maria Arguedas, maestría.**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

Objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Material y Método: El trabajo de tesis es cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional, para lo cual se realizaron encuestas a los usuarios que asisten al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, de tal forma que se seleccionó una muestra representativa de 159 usuarios de un total de población de 272 usuarios entre ellos mujeres y varones, con un nivel de confianza del 95%,luego para el análisis correspondiente se emplearon tablas de frecuencia y prueba estadística, empleándose el software SPSS 22.00 para su respectivo procesamiento. Resultados: datos generales indican que los más recurrentes al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto son del género masculino con el 50.94%, entre las edades de 45 a más años con un porcentaje de 47.80% y son provenientes de las zonas rurales representado en un 60.38%. Y Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta al correlacionar las dos variables se pudo determinar el resultado del valor “sig.” de 0.000, que el nivel de significancia es menor a 0.05, en donde indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo tanto, se puede afirmar que existe relación significativa entre la calidad de servicio y

satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015.

#### **A NIVEL LOCAL.**

**Autor: Custodio, Hernández, (2017) Perú, maestría**

Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del hospital agosto hernández mendoza essalud - Ica en febrero-marzo del 2017

Objetivo: Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza – Essalud - Ica en febrero-marzo del 2017. Material y Métodos: Descriptivo de tipo transversal. Nivel de investigación Observacional. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 130 usuarios de los consultorios externos del Hospital Augusto Hernández Mendoza – Essalud - Ica en febrero-marzo del 2017. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS 24.0. Resultados: Se halló una insatisfacción global de 60.8% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 62.3%; las dimensiones de: confiabilidad (50.8%), Aspectos Tangibles (56.2%), empatía (48.5%) y seguridad (46.9%).

**Autor: Rojas, (2016) Perú, San Juan Bautista, maestría**

Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pueblo nuevo, provincia de chincha, región Ica, año 2016.

Objetivo: determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de



Chincha, Región Ica, año 2016. Material y Métodos: Descriptivo de tipo transversal. Nivel de investigación descriptivo correlacional causal, técnica encuesta e instrumento siendo el cuestionario estructurado validado por juicio de expertos .Resultados: se concluyó que existe correlación positiva alta de 0.859 (Valor r de Pearson) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad. Solo el 32.6% de los pobladores encuestados, sobre calidad de servicio, califica en el nivel “a veces”, lo cual explicaría que la calidad de servicio también se ubique en un nivel “casi siempre”. La eficiencia muestra una correlación positiva alta de 0.834 (Valor r de Pearson) en la expectativa de los usuarios de la Municipalidad. Concordante con lo anterior, el 21% de los encuestados sostiene que la eficacia se evidencia como “a veces”, lo cual influiría en la fidelización de los usuarios del Municipio. Esto implicaría que la eficacia de la calidad del servicio y la fidelización de los usuarios de la Municipalidad tienen una relación significativa de 0.850 (Valor r de Pearson). Con respecto a la accesibilidad a los servicio, el 15.9% de los encuestados sostiene que la accesibilidad se evidencia como “a veces” , lo cual influiría en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad. Esto implicaría que la accesibilidad a los servicios y la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016, se encuentra relacionada con 0.850 (Valor r de Pearson).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Satisfacción del usuario**

La satisfacción de los usuarios, es el indicio más utilizado y expresa un juicio de valor individual y subjetivo de la atención recibida. El aspecto clave de la definición y valoración de la calidad, esta medida se manifiesta en los niveles de satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios prestados sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o sobrepasan sus expectativas, si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.<sup>1</sup> La satisfacción del usuario es un indicador importante en la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real.<sup>9</sup> El nivel de satisfacción del paciente es lo que percibe del paciente de una atención de calidad recibida por el profesional, entendiendo ésta, en cuanto a los cuidados, como la capacidad de satisfacer las necesidades del usuario con resultados de salud favorable y que se caracteriza por servicios profesionales basados en conocimientos científicos actuales y cuidados humanos que satisfacen al usuario. Y para ello requiriéndose también una relación humana entre el usuario y los profesionales de salud.<sup>10</sup>

La definición de satisfacción, “es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que la reducen. Es decir, satisfacción es la sensación de término relativo de una motivación que busca sus objetivos.”<sup>11</sup>

En la definición propuesta por Poll y Boekhorst, observamos que se

trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario. Interesante es también la definición que nos aportan, Georges D'Elia y Sandra Walsh<sup>3</sup> en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, el deseo, aquello que el individuo quisiera tener; el tercero, la demanda efectuada, o sea, la petición a la biblioteca y por último, la utilización misma de la biblioteca. Con ello se retoma la discusión acerca de las necesidades de información que tienen los usuarios, difícilmente evaluables por el desconocimiento que tiene el usuario de las mismas, lo que obstaculiza también la medición de su satisfacción, ya que si desconoce cuál es su necesidad de información difícilmente tendrá expectativas que condicionen negativamente la prestación del servicio y, por tanto, su grado de satisfacción. Otros autores indican que es mejor emplear como indicador de satisfacción de usuarios, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo.<sup>12</sup>

Implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.

Está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales, retribuciones esperadas, información recogida de otros usuarios y de la propia organización sanitaria, Estos elementos condicionan que la, satisfacción sea

diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.<sup>13</sup>

Hay dos criterios comúnmente esgrimidos que suponen un obstáculo a la orientación de los servicios sanitarios al cliente y a la satisfacción de sus necesidades y preferencias. El primero de ellos es pensar que el servicio sanitario se debe dirigir a satisfacer las necesidades de salud con la atención médica que los expertos consideran preciso, y dejar las demandas y preferencias del usuario a segundo plano. El segundo es creer que los consumidores no pueden evaluar correctamente la calidad técnica de la atención médica. Existe la creencia que los usuarios valoran distintas y enfrentada a las valoradas por los profesionales sanitarios, con lo cual se contrapone la satisfacción de los clientes a la calidad intrínseca de la asistencia sanitaria.

Sin embargo, ambos criterios no son enteramente correctos, los consumidores de los servicios sanitarios tienen necesidades que dan lugar a demandas de la atención médica y son reveladoras de las preferencias del consumidor. Por otra parte se ha comprobado que los usuarios correlacionan su grado de satisfacción con la calidad intrínseca de la atención médica.

El objetivo de la calidad global es satisfacer las necesidades de los usuarios. Un profesional o una institución sanitaria competente podrá satisfacer al usuario porque satisfará adecuadamente sus necesidades. El conocimiento de la opinión del cliente sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones.<sup>14</sup>

### **1.3.2. Calidad en el servicio**

(Ramírez, 2015). La calidad es fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción al consumidor como a los miembros de la organización en

términos de rentabilidad e imagen frente a sus competidores.

En la actualidad el término de calidad de servicio ha estado cobrando rectitud en la literatura asociada con las diferentes disciplinas que podemos mencionar como la Gerencia y la Administración; por así considerar que los aspectos de producción y renta de una organización están asociados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos. “La calidad de servicio es la satisfacción de los usuarios con relación a cualquier servicio dado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna idea que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción.

13

Para hablar de calidad de servicio debe tener los siguientes elementos:

a) Elementos tangibles: Forman parte las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor posible y los empleados deben estar vestidos adecuadamente de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente. Definen elementos tangibles: a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad

b) Fiabilidad Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo. Para definir un poco más y entender el significado de fiabilidad se acopió el siguiente concepto: En consecuencia la fiabilidad es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad también es muy importante externamente y otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente el mismo experimento, con un equipo similar, en condiciones similares y lograr exactamente los mismos resultados. Si esto no es posible, entonces el diseño no es fiable. Por tal razón en el lenguaje normal, se utiliza la palabra fiable para referirse a que algo es

confiable y que dará el mismo resultado siempre.

c) Capacidad de respuesta así se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Y podemos ampliar un poco más sobre capacidad de respuesta se mencionan como conceptos básicos en los siguientes párrafos: Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que de una vez los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con aquellos plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que si las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que a los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

d) Seguridad realza la dicha propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, y así, puede considerarse como una certeza. (El ingeniero González, 2015), precisa que: “La seguridad es el conocimiento del servicio, también se dice cortesía prestada, amabilidad de los empleados; tal como, su habilidad para transferir confianza al cliente”. Por lo tanto la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que alguna vez han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de los desastres y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno de trabajo.

e) Empatía. es brindar a dichos clientes atención individualizada y cuidadosa. La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender de forma a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar el punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten una buena comunicación, generando

sentimientos como simpatía, comprensión y ternura. Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del 53 comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo de moral, buena comunicación y así altruismo. Pero la empatía cumple también las funciones de motivación y de la información ya que va dirigida para aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir una vez más que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y así está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Por eso para ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito de las relaciones interpersonales. Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que le puedan aquejar y así ayudarlo de una manera más eficiente

#### **1.4. Formulación del problema**

Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

La investigación realizada se justifica desde los siguientes aspectos:

**1.5.1 conveniencia** porque fue factible analizar las variables de estudio: Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio, usando el método científico se determino el nivel de relación entre las variables.

**1.5.2 Implicancia social**, los beneficiados fueron los usuarios (pacientes) atendidos en el mes de julio en el área de obstetricia del

Policlínico Gómez, Ica 2018.

**1.5.3 La implicancia práctica** porque de dicha investigación se sustenta en dar a conocer la correlación entre Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio.

**1.5.4 El valor teórico** de la investigación se sustenta en la indagación de, recolección y esquematización de la información.

**1.5.5 Su utilidad metodológica** se demuestra en que la investigación ha seguido un tipo de investigación y diseño metodológico, los instrumentos han sido validados según el contexto, el cual pueden ser útil para investigaciones.



## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General:**

$H_i$ : La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

$H_{0.}$ : La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas:**

$H_{a1.}$  : La dimensión de fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

$H_{01}$ : La dimensión de fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018

$H_{a2.}$  : La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

$H_{02}$ : La dimensión capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018

$H_{a3.}$  : La dimensión de seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

$H_{03}$ : La dimensión de seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018

H<sub>a4</sub>.: La dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

H<sub>04</sub>: La dimensión empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018

H<sub>a5</sub>.: La dimensión de aspectos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

H<sub>05</sub>: La dimensión de aspectos tangibles no se relaciona significativamente con la satisfacción en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

### **Objetivo Específicos**

**OE1:** Determinar la relación entre calidad de atención, en su dimensión de fiabilidad, y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

**OE2:** Determinar la relación entre calidad de atención, en su dimensión capacidad de respuesta, y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

**OE3:** Determinar la relación entre calidad de atención, en su dimensión de seguridad, y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

**OE4:** Determinar la relación entre calidad de atención, en su dimensión

de empatía, y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

**OE5:** Determinar la relación entre calidad de atención, en su la dimensión de aspectos tangibles, y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

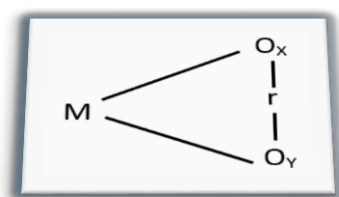
El diseño es una estructura esquematizada que utiliza el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio.<sup>9</sup>

La Investigación es de tipo no experimental; según (Hernandez, fernandez y Baptista, 2012) es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables porque su propósito de las variables es describir y analizar su incidencia y relación en un momento dado.<sup>11</sup>

transversal Son los recolectan la información o los datos en un solo momento y en un tiempo único.

La investigación sigue un diseño descriptivo Según el autor (Fidias G. Arias (2012), consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Correlacional. Según el autor (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá una variable en un grupo de individuos, a partir del valor obtenido en la variable o variables relacionadas.. A continuación el esquema de este tipo de diseño.<sup>7</sup>



Donde:

- M=** Muestra de estudio; 58 pacientes atendidos del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018
- O x =** Observación de las variable 1, satisfacción del usuario
- O y =** Observación de las variable 2, calidad de atención en el servicio.
- r=** Coeficiente de correlación entre las variables

## **Variable, Operacionalización**

### **Variable 1**

Calidad de atención del servicio

### **Variable 2**

Satisfacción del usuario

### Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V.1</b> <b>Satisfacción del usuario</b>	“Implica una experiencia racional o cognoscitiva , definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros , derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio ” <sup>8</sup>	Se utilizo el instrumento de Servqual el cual esta está organizado en base a sus dimensiones: humana, técnico-científicas y entorno ,el instrumento se ha denominado cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario, el cual está compuesto por 20 ítems.	Satisfacción Humana	Empatía en la atención Asertividad en la atención	Ordinal
			Satisfacción Técnico científica	Orientación pertinente Intervención adecuada	
			Satisfacción del Entorno	Satisfacción con la infraestructura	
<b>V.2</b> <b>Calidad de atención del servicio</b>	“metodología de organizaciones privadas publicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes , tanto internos como externos” <sup>12</sup>	Se utilizo el instrumento de Servqual cual esta organizado en base a sus dimensiones; Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía en el instrumento denominado cuestionario para evaluar la satisfacción en el usuario. 20 ítems	Fiabilidad	beneficio ofrecido	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Suficiencia de ayudar a los usuarios	
			Seguridad	Transmitir certeza	
			Empatía	Identificación para ponerse en el lugar de la persona	
			Aspectos Tangibles	Perspectiva de las instalaciones	

## **2.2. Población, muestra y muestreo**

**Población:** se considera a todos los pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del Policlínico Gomez, siendo un total de 68 usuarios.

**Muestra:** Pacientes atendidos en el servicio de obstetricia del mes de junio, 2018

### **Criterio de inclusión:**

Pacientes atendidos en el servicio de obstetricia que aceptaron ser encuestados.

### **Criterio de exclusión**

Pacientes atendidos en el servicio de obstetricia que no aceptaron ser encuestados.

### **Muestreo**

El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la elaboración de los instrumentos se empleó la técnica de la encuesta. Instrumentos:

Cuestionario para evaluar calidad de atención en el servicio, con un total de 20 ítems.

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario, con un total de 20 ítems.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

En cuanto a su validez se empleó la técnica de juicio de expertos para revisar y dar veracidad de los ítems.

Para la confiabilidad del instrumento se empleó la prueba Alpha de Cronbach's y se determinó un valor mayor a 0.8, para afirmar que el instrumento es altamente confiable.



#### **2.4. Métodos de análisis de datos**

Para dicho análisis de datos de cada una de las variables se empleó la estadística descriptiva mediante valores absolutos y porcentajes para las variables cualitativas, media y desviación estándar para las variables cuantitativas.

La hipótesis de trabajo fueron procesadas y probadas mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

#### **2.9. Aspectos éticos**

Se ha previsto salvaguardar la identidad y de los encuestados, para lo cual se le consideró código a cada uno de los integrantes, así mismo se asume el compromiso de realizar la recolección de datos de manera imparcial en todo momento de su ejecución.

### III. RESULTADOS

#### Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre satisfacción del usuario.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre satisfacción del usuario en los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

**Tabla 1:** Satisfacción del usuario en los pacientes atendidos en el área obstetricia

<b>Categorías - Rangos</b>	<b>f(i)</b>	<b>h(i)%</b>
<i>Bajo [20-40&gt;</i>	7	12,1%
<i>Medio [40-60&gt;</i>	8	13,8%
<i>Alto [60-80&gt;</i>	12	20,7%
<i>Muy alto [80-100]</i>	31	53,4%
<i>TOTAL</i>	58	100,0%
<i>Media aritmética</i>	75,3 ± 24,2	

**Fuente:** Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre satisfacción del usuario.

#### Interpretación:

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la variable satisfacción del usuario a los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica. En la tabla se observa que 7 pacientes que equivalen el 12,1% de la muestra de estudio presentan un bajo nivel de satisfacción del usuario; 8 pacientes que equivalen el 13,8% de la muestra de estudio presentan un nivel medio de satisfacción del usuario, 12 pacientes que equivalen el 20,7% de la muestra de estudio presentan un alto nivel de satisfacción del usuario y 31 pacientes que representan el 53,4% presentan un nivel muy alto de satisfacción del usuario.

Se obtiene una media aritmética de 75,3 puntos que demuestra que los pacientes presentan un nivel muy alto de satisfacción del usuario.

**Tabla 2:** Percepción de la dimensión humana en los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

<b>Categorías y rangos</b>	<b>f(i)</b>	<b>h(i)%</b>
<i>Bajo [9-18&gt;</i>	8	13,8%
<i>Medio [18-27&gt;</i>	13	22,4%
<i>Alto [27-36&gt;</i>	10	17,2%
<i>Muy alto [36-45]</i>	27	46,6%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,0%</b>
<i>Media aritmética</i>	<b>32,55 ± 11,1</b>	

**Fuente:** Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre satisfacción del usuario.

#### Interpretación:

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la dimensión humana a los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

En la tabla se observa que 8 pacientes que equivalen el 13,8% de la muestra de estudio perciben un bajo nivel de la dimensión humana; 13 pacientes que equivalen el 22,4% de la muestra de estudio perciben un nivel medio de la dimensión humana, 10 pacientes que representan un 17,2% perciben un nivel alto de la dimensión humana y 27 pacientes que equivalen el 46,6% de la muestra de estudio perciben un nivel muy alto de la dimensión humana.

Se obtiene una media aritmética de 32,55 puntos que demuestra que los pacientes perciben un nivel alto en la dimensión humana.

**Tabla 3:** Percepción de la dimensión técnico-científica en los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

<b>Categorías y rangos</b>	<b>f(i)</b>	<b>h(i)%</b>
<i>Bajo [7-14&gt;</i>	7	12,1
<i>Medio [14-21&gt;</i>	8	13,8
<i>Alto [21-28&gt;</i>	14	24,1
<i>Muy alto [28-35]</i>	29	50,0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>
<i>Media aritmética</i>	26,29 ± 8,4	

**Fuente:** Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre satisfacción del usuario.

#### Interpretación:

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la dimensión técnico-científica a los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica. En la tabla se observa que 7 pacientes que equivalen el 12,1% de la muestra de estudio perciben un bajo nivel de capacidad de la dimensión técnico-científica; 8 pacientes que equivalen el 13,8% de la muestra de estudio perciben un nivel medio de capacidad de la dimensión técnico-científica, 14 pacientes que representan el 24,1% perciben un alto nivel de la dimensión técnico-científica y 29 pacientes que equivalen el 50,0% de la muestra de estudio perciben un muy alto nivel de la dimensión técnico-científica

Se obtiene una media aritmética de 26,29 puntos que demuestra que los pacientes perciben un alto nivel de la dimensión técnico-científica.

**Tabla 4:** Percepción del nivel de dimensión del entorno en los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

<b>Categorías - rangos</b>	<b>f(i)</b>	<b>h(i)%</b>
<i>Bajo [4-8&gt;</i>	6	10,3%
<i>Medio [8-12&gt;</i>	6	10,3%
<i>Alto [12-16&gt;</i>	7	12,1%
<i>Muy alto [16-20]</i>	39	67,2%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,0%</b>
<i>Media aritmética</i>	16,4 ± 4,8	

**Fuente:** Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre satisfacción del usuario.

#### Interpretación:

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la dimensión del entorno a los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

En la tabla se observa que 6 pacientes que equivalen el 10,3% de la muestra de estudio perciben un bajo nivel de la dimensión del entorno; 6 pacientes que equivalen el 10,3% de la muestra de estudio perciben un nivel medio de la dimensión del entorno, 7 pacientes que representan un 12,1% de la muestra perciben un alto nivel de la dimensión del entorno y 39 pacientes que equivalen el 67,2% de la muestra de estudio perciben un nivel muy alto de la dimensión del entorno.

Se obtiene una media aritmética de 16,4 puntos que demuestra que los pacientes perciben un nivel muy alto de la dimensión del entorno.

### Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre calidad de atención del servicio.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre calidad de atención del servicio en los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

**Tabla 5:** Percepción de calidad de atención del servicio en los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

<b>Categorías - rangos</b>	<b><i>f(i)</i></b>	<b><i>h(i)%</i></b>
<i>Deficiente [20-40&gt;</i>	9	15,5%
<i>Regular [40-60&gt;</i>	8	13,8%
<i>Bueno [60-80&gt;</i>	11	19,0%
<i>Muy bueno [80-100]</i>	30	51,7%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,0%</b>
<i>Media aritmética</i>	<b>73,5 ± 25,8</b>	

**Fuente:** Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre calidad de atención del servicio

#### Interpretación:

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio a los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica. En la tabla se observa que 9 pacientes que equivalen el 15,5% de la muestra de estudio perciben un deficiente nivel de calidad del servicio; 8 pacientes que equivalen el 13,8% de la muestra de estudio perciben un regular nivel de calidad del servicio, 11 pacientes que representan 19,0% de la muestra perciben un nivel bueno de la calidad del servicio y 30 pacientes que equivalen el 51,7% de la muestra de estudio perciben un nivel muy bueno de calidad del servicio.

Se obtiene una media aritmética de 73,5 puntos que demuestra que los pacientes perciben un nivel bueno de calidad del servicio.

**Tabla 6:** Percepción del nivel de fiabilidad en los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

<b>Categoría- rango</b>	<b><math>f(i)</math></b>	<b><math>h(i)\%</math></b>
<i>Deficiente [4-8&gt;</i>	7	12,1%
<i>Regular [8-12&gt;</i>	9	15,5%
<i>Bueno [12-16&gt;</i>	11	19,0%
<i>Muy bueno [16-20]</i>	31	53,4%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,0%</b>
<i>Media aritmética</i>	<b>15,5 ± 5,0</b>	

**Fuente:** Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre calidad de atención del servicio

#### Interpretación:

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la dimensión fiabilidad a los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

En la tabla se observa que 7 pacientes que equivalen el 12,1% de la muestra de estudio perciben un deficiente nivel de fiabilidad; 9 pacientes que equivalen el 15,5% de la muestra de estudio perciben un nivel regular de fiabilidad, 11 pacientes que representan el 19,0% perciben un nivel bueno de fiabilidad y 31 pacientes que equivalen el 53,4% de la muestra de estudio perciben un nivel muy bueno de fiabilidad.

Se obtiene una media aritmética de 15,5 puntos que demuestra que los pacientes perciben un nivel bueno de fiabilidad.

**Tabla 7:** Percepción de la capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

<b>Categorías- rango</b>	<b>f(i)</b>	<b>h(i)%</b>
<i>Deficiente [4-8&gt;</i>	14	24,1%
<i>Regular [8-12&gt;</i>	6	10,3%
<i>Bueno [12-16&gt;</i>	11	19,0%
<i>Muy bueno [16-20]</i>	27	46,6%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,0%</b>
<i>Media aritmética</i>	<b>14,0 ± 5,4</b>	

**Fuente:** Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre calidad de atención del servicio

#### Interpretación:

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la dimensión capacidad de respuesta a los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

En la tabla se observa que 14 pacientes que equivalen el 24,1% de la muestra de estudio perciben un deficiente nivel de capacidad de respuesta; 6 pacientes que equivalen el 10,3% de la muestra de estudio perciben un nivel regular de capacidad de respuesta, 11 pacientes que representan el 19,0% perciben un nivel bueno de la capacidad de respuesta y 27 pacientes que equivalen el 46,6% de la muestra de estudio perciben un nivel muy bueno de capacidad de respuesta.

Se obtiene una media aritmética de 14,0 puntos que demuestra que los pacientes perciben un nivel bueno de capacidad de respuesta.



**Tabla 8:** Percepción del nivel de seguridad en los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

<b>Categorías. rango</b>	<b><math>f(i)</math></b>	<b><math>h(i)\%</math></b>
<i>Deficiente [4-8&gt;</i>	11	19,0%
<i>Regular [8-12&gt;</i>	11	19,0%
<i>Bueno [12-16&gt;</i>	14	24,1%
<i>Muy bueno [16-20]</i>	22	37,9%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,0%</b>
<i>Media aritmética</i>	<b>14,4 <math>\pm</math> 5,2</b>	

**Fuente:** Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre calidad de atención del servicio

Interpretación:

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la dimensión seguridad a los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

En la tabla se observa que 11 pacientes que equivalen el 19,0% de la muestra de estudio perciben un deficiente nivel de seguridad; 11 pacientes que equivalen el 19,0% de la muestra de estudio perciben un nivel regular de seguridad, 14 pacientes que representan el 24,1% de la muestra perciben un nivel bueno del nivel de seguridad y 22 pacientes que equivalen el 37,9% de la muestra de estudio perciben un nivel muy bueno de seguridad.

Se obtiene una media aritmética de 14,4 puntos que demuestra que los pacientes perciben un nivel bueno de seguridad.

**Tabla 9:** Percepción del nivel de empatía en los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

<b>Categorías - rango</b>	<b>f(i)</b>	<b>h(i)%</b>
<i>Deficiente [4-8&gt;</i>	8	13,8%
<i>Regular [8-12&gt;</i>	7	12,1%
<i>Bueno [12-16&gt;</i>	16	27,6%
<i>Muy bueno [16-20]</i>	27	46,6%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,0%</b>
<i>Media aritmética</i>	<b>14,8 ± 5,0</b>	

**Fuente:** Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre calidad de atención del servicio

#### Interpretación:

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la dimensión empatía a los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica. En la tabla se observa que 8 pacientes que equivalen el 13,8% de la muestra de estudio perciben un deficiente nivel de empatía; 7 pacientes que equivalen el 12,1% de la muestra de estudio perciben un nivel regular de empatía, 16 pacientes que representan el 27,6% de la muestra perciben un nivel bueno de empatía y 27 pacientes que equivalen el 46,6% de la muestra de estudio perciben un nivel muy bueno de empatía. Se obtiene una media aritmética de 14,8 puntos que demuestra que los pacientes perciben un nivel bueno de empatía.

**Tabla 10:** Percepción de los aspectos tangibles en los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

<b>Categorías -Rango</b>	<b>f(i)</b>	<b>h(i)%</b>
<i>Deficiente [4-8&gt;</i>	10	17,2
<i>Regular [8-12&gt;</i>	7	12,1
<i>Bueno [12-16&gt;</i>	16	27,6
<i>Muy bueno [16-20]</i>	25	43,1
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>
<i>Media aritmética</i>	<b>14,7 ± 5,1</b>	

**Fuente:** Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre calidad del servicio

Interpretación:

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la dimensión aspectos tangibles a los pacientes atendidos en el área de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

En la tabla se observa que 10 pacientes que equivalen el 17,2% de la muestra de estudio perciben un deficiente nivel de aspectos tangibles; 7 pacientes que equivalen el 12,1% de la muestra de estudio perciben un nivel regular de aspectos tangibles, 16 pacientes que representan un 27,6% de la muestra perciben un nivel bueno de aspectos tangibles y 25 pacientes que equivalen el 43,1% de la muestra de estudio perciben un nivel muy bueno de aspectos tangibles.

Se obtiene una media aritmética de 14,7 puntos que demuestra que los pacientes perciben un nivel bueno de aspectos tangibles.

**Tabla 11:** Correlación entre las dimensiones de la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario en el servicio.

<i>Correlaciones</i>	<i>VY: Satisfacción del usuario</i>
<i>D1: Fiabilidad</i>	0.976*
<i>D2: Capacidad de respuesta</i>	0.995*
<i>D3: Seguridad</i>	0.983*
<i>D4: Empatía</i>	0.987*
<i>D5: Aspectos tangibles</i>	0.984*
<i>VX: Calidad del servicio</i>	0.997*

*\*p-valor=0,000 (significativo)*

**Fuente:** Data de resultados SPSS Statistics versión en español

Interpretación:

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la correlación de Rho Spearman entre las dimensiones de la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Existe una relación de  $r = 0,976$ ; entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario.

Existe una relación de  $r = 0,995$ ; entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

Existe una relación de  $r = 0,983$ ; entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario.

Existe una relación de  $r = 0,987$ ; entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario.

Existe una relación de  $r = 0,984$ ; entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario.

En conclusión se puede indicar que existe una relación directa entre las variables: calidad de atención del servicio y satisfacción del usuario ( $r = 0,997$ ); es decir se evidencia que a un buen nivel de calidad de atención del servicio le corresponde un alto nivel de satisfacción del usuario ó a la inversa a un deficiente nivel de calidad de atención del servicio le corresponde bajo nivel de satisfacción del usuario.

## Prueba de Hipótesis Prueba de hipótesis específica 1

*Se calcula el coeficiente de Rho de Spearman*

			Dimensión fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,976**
		Sig. (bilateral)	.	<b>0,000</b>
		N	58	58
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,976**	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>0,000</b>	.
		N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### ***Hipótesis específica 1***

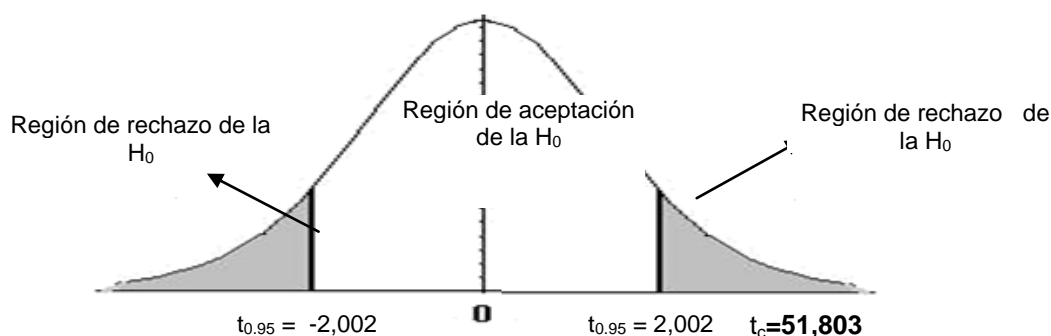
**Hipótesis alterna (Ha):** La dimensión de fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

**Hipótesis nula (H0):** La dimensión de fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

Valor T calculado	Valor T	p-valor	Decisión
51,803	± 2,002	0,000	Rechazo la Ho

***Estadístico de Prueba:*** T Student Correlación

$$t_c = \frac{X_x - X_y}{\sqrt{(n-1)S_x^2 + (m-1)S_y^2}} \sqrt{\frac{nm(n+m-2)}{n+m}} = 51,803$$



Se concluye señalando que *“La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018”*

## Prueba de hipótesis específica 2

Se calcula el coeficiente de Rho de Spearman

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	0,995**
		Sig. (bilateral)	.	<b>0,000</b>
		N	58	58
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,995**	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>0,000</b>	.
		N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Hipótesis específica 2

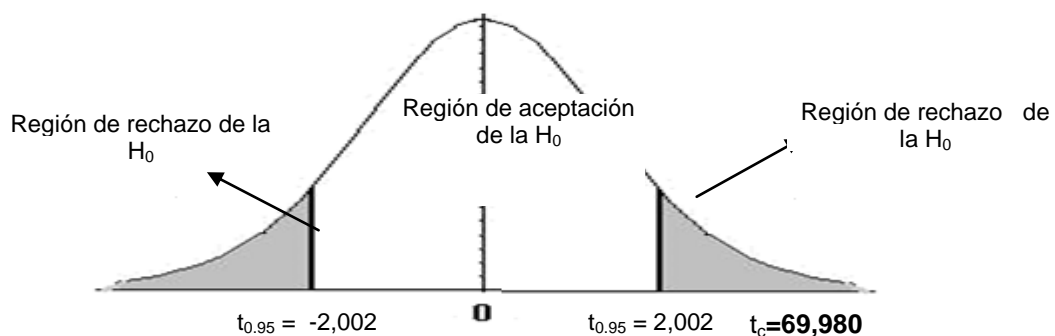
Hipótesis alterna (Ha): La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

Hipótesis nula (H0): La dimensión de capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

Valor T calculado	Valor T	p-valor	Decisión
69,980	± 2,002	0,000	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t_c = \frac{\bar{X}_x - \bar{X}_y}{\sqrt{((n-1)S_x^2 + (m-1)S_y^2)}} \sqrt{\frac{nm(n+m-2)}{n+m}} = 69,980$$



Se concluye señalando que “La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018”

### Prueba de hipótesis específica 3

Se calcula el coeficiente de Rho de Spearman

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	0,983**
		Sig. (bilateral)	.	<b>0,000</b>
		N	58	58
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,983**	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>0,000</b>	.
		N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Hipótesis específica 3

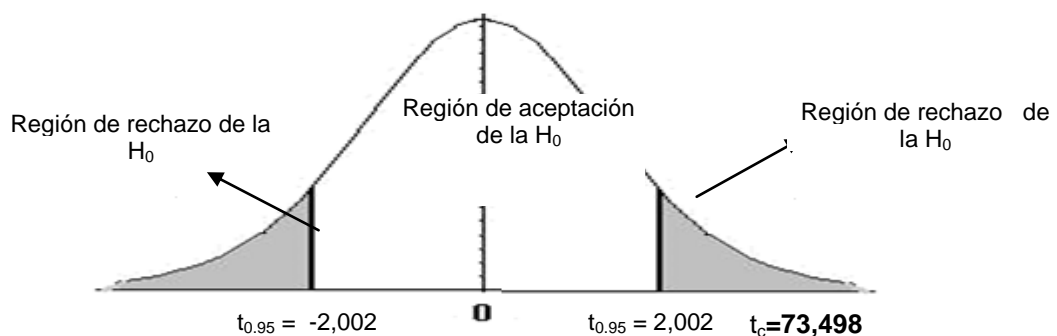
Hipótesis alterna (Ha): La dimensión de seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

Hipótesis nula (H0): La dimensión de seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

Valor T calculado	Valor T	p-valor	Decisión
73,498	± 2,002	0,000	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t_c = \frac{\bar{X}_x - \bar{X}_y}{\sqrt{(n-1)S_x^2 + (m-1)S_y^2}} \sqrt{\frac{nm(n+m-2)}{n+m}} = 73,498$$



Se concluye señalando que “La dimensión de seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018”

### Prueba de hipótesis específica 4

Se calcula el coeficiente de Rho de Spearman

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	0,987**
		Sig. (bilateral)	.	<b>0,000</b>
		N	58	58
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,987**	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>0,000</b>	.
		N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Hipótesis específica 4

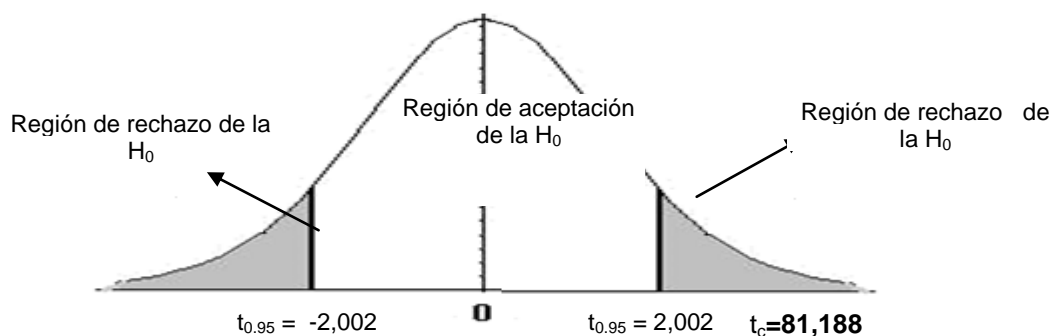
Hipótesis alterna (Ha): La dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

Hipótesis nula (H0): La dimensión empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

Valor T calculado	Valor T	p-valor	Decisión
81,188	± 2,002	0,000	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t_c = \frac{\bar{X}_x - \bar{X}_y}{\sqrt{\frac{(n-1)S_x^2 + (m-1)S_y^2}{n+m}}} \sqrt{\frac{nm(n+m-2)}{n+m}} = 81,188$$



Se concluye señalando que “La dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018”



## Prueba de hipótesis específica 5

Se calcula el coeficiente de Rho de Spearman

			Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	0,984**
		Sig. (bilateral)	.	<b>0,000</b>
		N	58	58
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,984**	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>0,000</b>	.
		N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Hipótesis específica 5

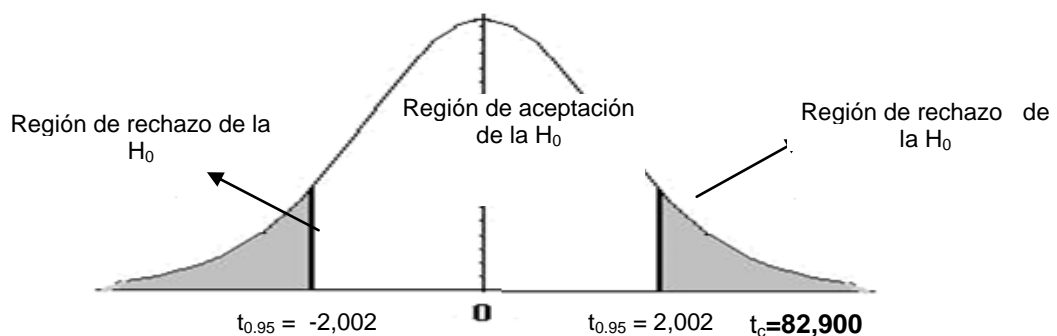
Hipótesis alterna (Ha): La dimensión de aspectos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

Hipótesis nula (H0): La dimensión de aspectos tangibles no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

Valor T calculado	Valor T	p-valor	Decisión
82,900	± 2,002	0,000	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t_c = \frac{\bar{X}_x - \bar{X}_y}{\sqrt{(n-1)S_x^2 + (m-1)S_y^2}} \sqrt{\frac{nm(n+m-2)}{n+m}} = 82.900$$



Se concluye señalando que “La dimensión de aspectos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018”

## Prueba de hipótesis general

*Se calcula el coeficiente de correlación de Rho Spearman*

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,997**
		Sig. (bilateral)	.	<b>0,000</b>
		N	58	58
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>0,000</b>	.
		N	58	58

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **Hipótesis específica 1**

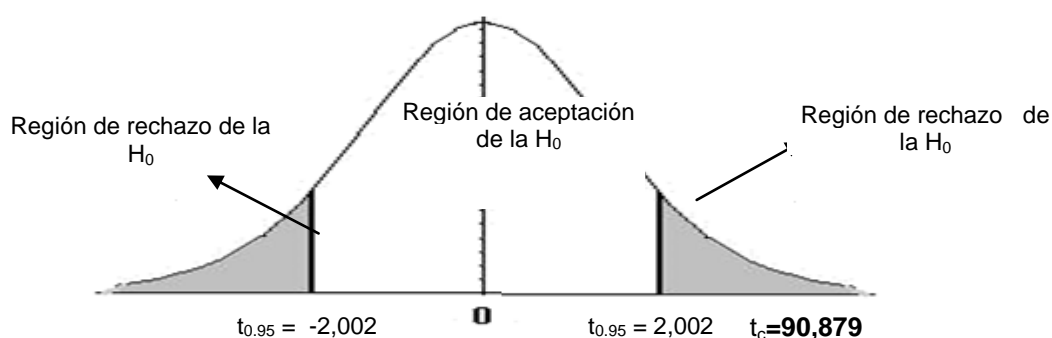
Hipótesis alterna (Ha): La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

Hipótesis nula (H0): La calidad de atención no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.

Valor T calculado	Valor T	p-valor	Decisión
90,879	± 2,002	0,000	Rechazo la Ho

**Estadístico de Prueba:** T Student Correlación

$$t_c = \frac{\bar{X}_x - \bar{X}_y}{\sqrt{((n-1)S_x^2 + (m-1)S_y^2) \frac{nm(n+m-2)}{n+m}}} = 90,879$$



Se concluye señalando que “La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018”

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación buscó analizar las variables calidad de atención del servicio y satisfacción del cliente en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que existe una relación directa entre las variables: calidad de atención del servicio y la satisfacción del usuario ( $p=0,000$  y  $r = 0,997$ ); es decir se demuestra que a un buen nivel de calidad del servicio le corresponde un alto nivel de satisfacción del usuario ó a la inversa a un deficiente nivel de calidad del servicio le corresponde bajo nivel de satisfacción del usuario.

Estos resultados se contrastan con otras investigaciones llevadas a cabo entre ellos. **Mori Tuesta, Marly Lucero** (2017) Con la finalidad de determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, se realizó un estudio de tipo cuantitativa, de diseño no Experimental de tipo observacional correlacional; la población estuvo así conformada por conveniencia. La muestra fue por conveniencia estuvo conformada por 97 púerperas atendidas en el servicio de hospitalización de Obstetricia, Junio-Julio 2017, a quienes se aplicó un cuestionario que contenía las variables en estudio. Los datos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS versión 23.0. Los hallazgos principales señalaron que: el perfil de las púerperas fue edad promedio  $23.9\% \pm 6.5$  años, convivientes, secundaria, procedencia urbana. El nivel de calidad de atención fue bueno (83%) y excelente (17%). El grado de satisfacción de las usuarias fue satisfecho (91.8%) y muy satisfecho (8.2%). Las variables que mostraron relación estadística significativa con la calidad de atención y la satisfacción del usuario púerpera fueron la la comodidad de los servicios, el tiempo de la atención, la orientación de los procesos del parto y la orientación del tratamiento, ( $p= <0,01$ ). Las variables, que mostraron asociación directa o positiva con calidad de atención fueron: la comodidad de los servicios ( $r= 0.356$ ,  $p= <0,01$ ), el tiempo

de la atención ( $r= 356$ ,  $p= <0,01$ ), la orientación de los procesos del parto ( $r= 219$ ,  $p= <0,05$ ) y la orientación del tratamiento ( $r= 267$ ,  $p= <0,01$ ). Es decir que, a mayor comodidad de los servicios, orientación sobre los procesos del parto, mejor tiempo en la atención y mayor orientación del tratamiento, mayor será el grado de satisfacción del usuario.

Finalmente se considera que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones ya sea utilizando los instrumentos de aplicación o la información teórica presentada el cual permitirá contribuir con conocimientos y los resultados señalan que la satisfacción del usuario se relaciona significativamente con la calidad de atención en el servicio de obstetricia del Policlínico Gomez, Ica.

## **V. CONCLUSIONES**

**1:** El procesamiento estadístico realizado ha logrado demostrar que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica-2018; obteniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0,997$ ; alcanzando un valor de T calculado de 90,879 obtenido a través de la prueba de hipótesis T Student de Correlación que indica la aceptación de la hipótesis alterna.

**2:** Los resultados demuestran que la dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica - 2018; obteniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0,976$ ; alcanzando un valor de T calculado de 51,803 obtenido a través de la prueba de hipótesis T Student de Correlación que nos indica la aceptación de la hipótesis alterna.

**3:** Los resultados evidencian que la dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica - 2018; obteniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0,995$ ; alcanzando un valor de T calculado de 69,980 obtenido a través de la prueba de hipótesis T Student de Correlación que nos indica la aceptación de la hipótesis alterna.

**4:** Los resultados manifiestan que la dimensión seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica - 2018; obteniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0,983$ ; alcanzando un valor de T calculado de 73,498 obtenido a través de la prueba de hipótesis T Student de Correlación que nos indica la aceptación de la hipótesis alterna.

**5:** Los resultados demuestran que la dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia

del Policlínico Gómez, Ica - 2018; obteniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0,987$ ; alcanzando un valor de T calculado de 81,188 obtenido a través de la prueba de hipótesis T Student de Correlación que nos indica la aceptación de la hipótesis alterna.

**6:** Los resultados evidencian que la dimensión aspectos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica - 2018; obteniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0,984$ ; alcanzando un valor de T calculado de 82,900 obtenido a través de la prueba de hipótesis T Student de Correlación que nos indica la aceptación de la hipótesis alterna.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Monitorizar y mejorar la capacitación del recurso humano que brinda la atención al usuario con el objetivo de lograr satisfacer en su totalidad las necesidades de salud que presentan nuestros pacientes.
2. Diseñar un programa de mejoramiento continuo para crear condiciones favorables para los pacientes nuevos y continuadores .
3. Al responsable del área de obstetricia implementar estrategias que ayuden a fortalecer la capacidades técnicas y funcionales del personal de salud con el propósito de brindar un servicio garantizado al paciente.
4. A los profesionales de salud que atiende en el área de obstetricia demostrar la capacidad, amabilidad y calidad durante la atención al paciente.  
.
5. Capacitar al personal de salud que labora en el área de obstetricia para la atención sensibilizada al paciente .
6. Renovar la infraestructura garantizando así un ambiente moderno , cálido y adecuado para los pacientes.

## VII. REFERENCIAS

1. Rossana Maria Redhead (2015), Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud San Miguel Grau distrito de Chaclacayo.
2. Pezoa M(2013) . Satisfacción y calidad percibida en la atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores: Departamento de estudios y desarrollo. Chile
3. Liz Mery ,Caushi Aparicio (2015) Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindado por la enfermera en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia .Perú .
4. Mori Tuesta, Marly Lucero (2017) Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto en puérperas en servicio de obstetricia del Hospital Regional de Loreto, junio-julio.
5. Sara Carolina Zamora Chávez (2016) Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria, USMP Perú.
6. Orihuela Sangama, Zaida Flor (2015) Nivel de satisfacción de usuarias externas en consultorios de obstetricia centros de salud sagrado corazón de jesús y la ensenada. Puente piedra. Perú.
7. Katiuska Reynaldos Grandón, Javiera Achondo Oisel, Valentina Azolas Valenzuela(2016) factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: revisión integradora. Santiago de Chile
8. Yanet quispe pérez (2015)calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – Peru
9. Alicia Esther Marín Guerra (2017)“calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del hospital regional de loreto enero a marzo ” Universidad Científica del Perú.
10. Huarcaya Cecayra, Sonia Liliana, Zarate Chávez, Evelyn Stefhany (2017) Nivel de satisfacción de puérperas durante el parto y percepción de la



calidad de atención de obstetricia, hospital distrital el esfuerzo de Florencia de mora. Universidad privada Trujillo –Perú

11. Castillo (2014)Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital”.Brasil
12. Pedraza (2014) “Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados de cartagena”.
13. Teodocia Irene Osorio Figueroa (2015)“Nivel de satisfaccion del usuario externo respecto al cuidado de enfermeria que recibe en el servicio de emergencia en el hospital de Yungay abril-junio” chincha –Ica-Perú
14. Contreras Oré, Gizeh Monica ,Fernández Rios, Elizabeth(2017) Calidad de atención percibida por puérperas en el centro obstétrico del hospital San Juan de Lurigancho, Universidad Privada Arzobispo

## **ANEXOS**

ANEXO 1: Matriz de consistencia

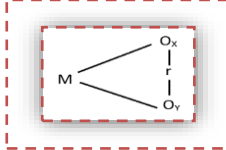
ANEXO 2: Matriz del instrumento

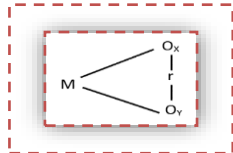
ANEXO 3: Instrumentos

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento

ANEXO 5: Figuras estadísticas

ANEXO 6: Base de datos

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICO
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018?	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018</p> <p><b>Específicos</b></p> <p><b>OE1:</b> Determinar la relación entre calidad de atención, en su dimensión de fiabilidad, y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018</p> <p><b>OE2:</b> Determinar la relación entre calidad de atención, en su dimensión capacidad de respuesta, y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018</p>	<p><b>General:</b></p> <p><b>HG:</b> La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018</p> <p><b>Específicas:</b></p> <p><b>HE 1:</b> La dimensión de fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018</p> <p><b>HE 2:</b> La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Calidad de atención en el servicio</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción del usuario.</p>	<p>La población estuvo conformada por 68 pacientes atendidos en el área de obstetricia en el mes de junio.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>La muestra quedó conformada por 58 pacientes atendidos en el mes de junio</p>	<p>Diseño descriptivo correlacional. No experimental.</p> <p>Esto se esquematiza a continuación:</p>  <p>Donde:  M=(68pacientes)  OX=  Observación de las variable (X)Satisfacción del usuario.  OY=  Observación de las variable (Y) Calidad de atención en el servicio  <math>r</math> = Coeficiente de correlación entre las variables</p>	Encuesta	Para procesamiento de datos se usará programa estadístico SPSS 22.0 y – Ms-Excel

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICO
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018?	<p><b>Específicos</b></p> <p><b>OE3:</b> Determinar la relación entre calidad de atención, en su dimensión de seguridad, y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018</p> <p><b>OE4:</b> Determinar la relación entre calidad de atención, en su dimensión de empatía, y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.</p> <p><b>OE5:</b> Determinar la relación entre calidad de atención, en su la dimensión de aspectos tangibles, y la satisfacción del usuario del servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018</p>	<p><b>Específicas:</b></p> <p><b>HE 3:</b> La dimensión de seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018</p> <p><b>HE 4:</b> La dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018</p> <p><b>HE 5:</b> La dimensión de aspectos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Calidad de atención en el servicio</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción del usuario.</p>	<p>La población estuvo conformada por 68 pacientes atendidos en el área de obstetricia en el mes de junio.</p> <p><b>MUESTRA</b> La muestra quedó conformada por 58 pacientes atendidos en el mes de junio</p>	<p>Diseño descriptivo correlacional. No experimental,</p> <p>Esto se esquematiza a continuación:</p>  <p>Donde: M=(68pacientes) Ox= Observación de las variable (X)Satisfacción del usuario. Oy= Observación de las variable (Y) Calidad de atención en el servicio <math>r</math> = Coeficiente de correlación entre las variables</p>	Encuesta	<p>Para el procesamiento de datos se usará el programa estadístico SPSS 22.0 y – Ms-Excel</p>

### MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

VARIABLE Dependiente Satisfacción del usuario	Dimensiones	Indicadores	Peso	N° de Ítems	Reactivos o ítems	Índice de valoración	
	Humana	Empatía en La atención al usuario	45.%	9	1. ¿El trato que le brindan se caracteriza por ser cordial y amable?	Totalmente en desacuerdo (1 punto) Bastante en desacuerdo (2 puntos) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos) Bastante de acuerdo (4 puntos) Totalmente de acuerdo (5 puntos)	
		Asertividad en la atención al usuario			2. ¿El profesional de salud respeta su privacidad?		
					3. ¿En el policlínico se respeta el orden de llegada?		
					4. ¿El profesional d salud muestra Interés en la persona y su problema?		
					5. ¿El personal de salud brinda información entendida por el usuario?		
					6. ¿El personal que atiende en el policlínico te brinda información completa y oportuna?		
					7. ¿Te brindan provisión de descanso médico?		
					8. ¿Demuestran confidencialidad de los diagnósticos?		
					9. ¿Brindan charla educativa de interés para el usuario?		
	Técnico - científico	Orientación pertinente durante la atención	35.%	7	10. ¿La orientación recibida durante el examen clínico te satisface?		
		Intervención adecuada durante el servicio			11. ¿Se te realiza examen clínico del área afectada?		
					12. ¿Te dan solución al problema de salud que presentas?		
					13. ¿En el policlínico te proveen de medicamentos?		
					14. ¿Te orientan sobre la continuidad de los cuidados post parto?		
					15. ¿Consideras que el tiempo de duración de la consulta es adecuada?		
					16. ¿El Tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos?		
	Entorno	Satisfacción con los ambientes.	20%	4	17. ¿Los ambientes y baños muestran limpieza?		
					18. ¿Iluminación de los ambientes es adecuada?		
					19. ¿La sala cuenta con buena ventilación?		
					20. ¿se observa orden de los baños?		
				100 %	20		

Variable Calidad en el servicio	Dimensiones	Indicadores	Peso	N° De Ítems	Reactivos o ítems	Criterio de Evaluación
	Fiabilidad	Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido	20%	4	1. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica? 2. ¿Su atención estuvo a cargo del profesional de salud indicado? 3. ¿el profesional de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud ? 4. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el profesional de salud?	totalmente en desacuerdo (1 punto)
	Capacidad de Respuesta	Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios	20%	4	5. ¿ La atención en caja o el modulo de admisión fue rápida ? 6. ¿ La atención en el laboratorio fue rápida ? 7. ¿La atención para tomarse exámenes de diagnostico fue rápida? 8. ¿La atención en la farmacia fue rápida?	bastante en desacuerdo(2 puntos)
	Seguridad	Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad y confianza y confidencia	20%	4	9. ¿El profesional de salud que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? 10. ¿Durante su atención se respetó su privacidad? 11. ¿ El profesional de salud que le atendió le realizo un examen físico completo y minuciosos por el problema de salud por el cual fue atendido? 12. ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo (3 puntos)
	Empatía	Disponibilidad para ponerse en el lado del otro	20%	4	13. ¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia? 14. ¿ El personal de salud le mostro interés para solucionar cualquier problema que se presento presentó durante su atención? 15. ¿El profesional de salud le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron? 16. ¿El profesional de salud le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	Bastante de acuerdo (4 puntos)  Totalmente de acuerdo (5 puntos).
	Aspectos Tangibles	Apariencia de las instalaciones	20%	4	17. ¿ los carteles , letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a lospacientes? 18. ¿el servicio de atención contó con personal para informar y orientar a los pacientes? 19. ¿ el servicio de atención contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención ? 20. ¿Los ambientes del servicio estuvieron limpios y cómodos?	
			100%	20		

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

### CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO

En el presente cuestionario encontrara una serie de preguntas sobre diversos aspectos referidos a satisfacción del usuario en el servicio de obstetricia del Policlínico Gomez, Ica 2018

El cuestionario es anónimo, por lo que le agradeceríamos contestarlo con la mayor sinceridad posible .El cuestionario consta de 20 preguntas. Cada pregunta incluye un conjunto de alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de las preguntas y las opciones de respuesta que le siguen .Elija para cada pregunta, aquella respuesta con la que esté de acuerdo que se aproxime más a su opinión.

Responda según la siguiente escala:

- A. Totalmente en desacuerdo (1 punto)
- B. Bastante en desacuerdo (2 puntos)
- C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos)
- D. Bastante de acuerdo (4 puntos)
- E. Totalmente de acuerdo (5 puntos)

Nº	Í T E M S	VALORACIÓN				
		A	B	C	D	E
1	¿El trato que le brindan se caracteriza por ser cordial y amable?					
2	¿El profesional de salud respeta su privacidad?					
3	¿En el policlínico se respeta el orden de llegada?					
4	¿El profesional de salud muestra Interés en la persona y su problema?					
5	¿El personal que atiende en el policlínico le brinda información entendida por el usuario?					
6	¿El personal del policlínico te brinda información completa y oportuna?					
7	¿Te brindan provisión de descanso médico?					
8	¿Demuestran confidencialidad de los diagnósticos?					
9	¿Brindan charla educativa de interés para el usuario?					
10	¿La orientación recibida durante el examen clínico te satisface?					
11	¿Se te realiza examen clínico del área afectada?					
12	¿Te dan solución al problema de salud que presentas?					
13	¿En el policlínico te proveen de medicamentos?					
14	¿Te orientan sobre la continuidad de los cuidados post Partos?					

15	¿Consideras que el tiempo de duración de la consulta es adecuada?					
16	Tiempo de espera de es aproximadamente 20 minutos					
17	¿Los ambientes y baños muestran limpieza?					
18	¿Iluminación de los ambientes es adecuada?					
19	¿La sala cuenta con buena ventilación?					
20	¿Se observa orden de los baños?					



## CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO

En el presente cuestionario encontrara una serie de preguntas sobre diversos aspectos referidos la calidad de atención en el servicio de obstetricia del Policlínico Gómez, Ica 2018

El cuestionario es anónimo, por lo que le agradeceríamos contestarlo con la mayor sinceridad posible .El cuestionario consta de 20 preguntas. Cada pregunta incluye un conjunto de alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de las preguntas y las opciones de respuesta que le siguen .Elija para cada pregunta, aquella respuesta con la que esté de acuerdo que se aproxime más a su opinión.

Responda según la siguiente escala:

- A. Totalmente en desacuerdo (1 punto)
- B. Bastante en desacuerdo (2 puntos)
- C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos)
- D. Bastante de acuerdo (4 puntos)
- E. Totalmente de acuerdo (5 puntos).

N°	Í T E M S	VALORACIÓN				
		A	B	C	D	E
1	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica?					
2	¿Su atención estuvo a cargo del profesional de salud indicado?					
3	¿El profesional de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?					
4	la farmacia conto con los medicamentos que receto el profesional de salud					
5	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?					
6	¿La atención en el laboratorio fue rápida?					
7	¿La atención para tomarse exámenes de diagnostico fue rápida?					
8	¿La atención en la farmacia fue rápida?					
9	¿El profesional de salud que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
10	¿Durante su atención se respetó su privacidad?					
11	¿El profesional de salud que le atendió le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?					
13	¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					

14	¿El personal d salud le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
15	¿El profesional de salud le explico a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que se realizaron?					
16	¿El profesional de salud le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
17	¿los carteles , letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
18	¿el servicio de atención contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
19	¿el servicio de atención contó con equipos disponibles y materiales para su atención?					
20	¿Los ambientes del servicio estuvieron limpios y cómodos?					

# ANALISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADISTICA ALFA DE CRONBACH –CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

## Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,993	20

## Estadísticas de elemento

Ítems	Media	Desviación estándar	N
1. ¿El trato que le brindan se caracteriza por ser cordial y amable?	1.87	0.7	30
2. ¿El profesional de salud respeta su privacidad?	3.33	1.2	30
3. ¿En el policlínico se respeta el orden de llegada?	1.73	0.5	30
4. ¿El profesional de salud muestra Interés manifestó en la persona y su problema?	2.73	0.9	30
5. ¿El personal que atiende en el policlínico brinda información entendida por el usuario?	2.73	1.0	30
6. ¿El personal del policlínico te brinda información completa y oportuna?	2.77	0.9	30
7. ¿Te brindan provisión de descanso médico?	2.53	1.0	30
8. ¿Demuestran confidencialidad de los diagnósticos?	3.37	1.0	30
9. ¿Brindan charla educativa de interés para el usuario?	2.70	1.0	30
10. ¿La orientación recibida durante el examen clínico te satisface?	2.60	1.0	30
11. ¿Se te realiza examen clínico del área afectada?	2.53	1.0	30
12. ¿Te dan solución al problema de salud que presentas?	2.73	1.1	30
13. ¿En el policlínico te proveen de medicamentos?	2.43	0.6	30
14. ¿Te orientan sobre la continuidad de los cuidados post parto?	3.37	0.8	30
15. ¿Consideras el tiempo de duración de la consulta es adecuada?	3.07	1.0	30
16. Tiempo de espera de es aproximadamente 20 minutos	2.87	1.1	30

17. ¿Los ambientes y baños muestran limpieza?	3.70	1.2	30
18. ¿Iluminación de los ambientes es adecuada?	3.17	1.1	30
19. ¿La sala cuenta con buena ventilación?	3.07	1.3	30
20. ¿Se observa orden de los baños?	3.27	1.2	30

**ANALISIS DE CONFIABILIDAD POR PRUEBA ESTADISTICA ALFA DE  
CRONBACH –CUESTIONARIO  
SOBRE CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,994	20

Ítems	Media	Desviación estándar	N
1. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada sin importar su condición socioeconómica?	2.97	1.2	30
2. ¿Su atención estuvo a cargo del profesional de salud indicado?	2.93	1.0	30
3. ¿El profesional de salud que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?	3.27	1.0	30
4. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el profesional de salud?	2.47	0.9	30
5. ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?	2.57	1.2	30
6. ¿La atención en el laboratorio fue rápida?	2.80	1.1	30
7. ¿La atención para tomarse exámenes de diagnóstico fue rápida?	2.37	0.9	30
8. ¿La atención en la farmacia fue rápida?	1.93	0.7	30
9. ¿El profesional de salud que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	2.53	0.8	30
10. ¿Durante su atención se respetó su privacidad?	2.47	1.1	30
11. ¿El profesional de salud que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	2.63	1.098	30
12. ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?	2.73	0.9	30
13. ¿El personal de salud lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	3.13	1.0	30
14. ¿El personal de salud le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?	2.67	1.1	30
15. ¿El profesional de salud le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que se realizaron?	2.60	1.0	30
16. ¿El profesional de salud le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos,	2.50	0.9	30

dosis y efectos adversos?			
17. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	2.67	1.3	30
18. ¿El servicio de atención contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	2.60	0.9	30
19. ¿El servicio de atención contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	2.83	1.0	30
20. ¿Los ambientes del servicio estuvieron limpios y cómodos?	2.73	1.0	30

## FIGURAS ESTADÍSTICAS

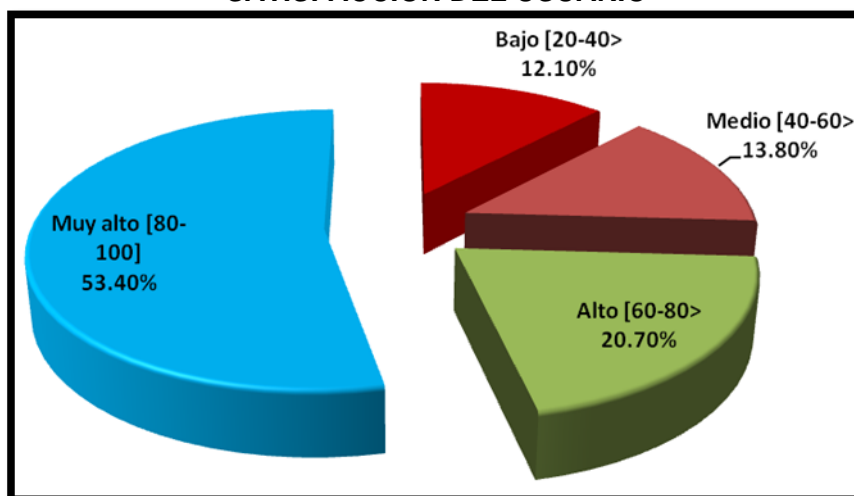
El cuestionario sobre satisfacción del usuario estuvo estructurado de la siguiente manera:

Dimensiones	N° de indicadores	N° de ítems	Peso en %
Humana	2 indicador	9 ítems	45%
Técnico científica	2 indicador	7 ítems	35%
Entorno	1 indicador	4 ítems	20%
Opciones de respuesta	Totalmente en desacuerdo ( <b>1 punto</b> ) Bastante en desacuerdo ( <b>2 puntos</b> ) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ( <b>3 puntos</b> ) Bastante de acuerdo ( <b>4 puntos</b> ) Totalmente de acuerdo ( <b>5 puntos</b> )		

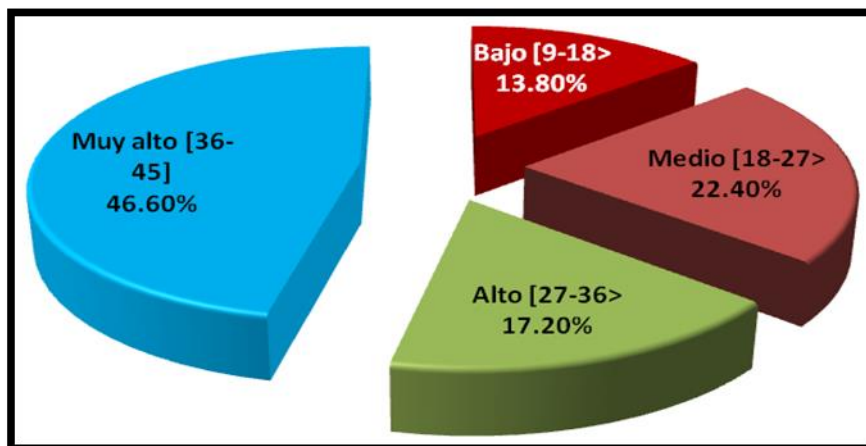
Las categorías y rangos empleados fueron los siguientes:

CATEGORÍAS		RANGOS	
Para la variable	Para las dimensiones	Para la variable	Para las dimensiones
Bajo Medio Alto Muy alto	Bajo Medio Alto Muy alto	Bajo [20-40> Medio [40-60> Alto [60-80> Muy alto [80-100]	<b>Dimensión 1</b> Bajo [9-18> Medio [18-27> Alto [27-36> Muy alto [36-45] <b>Dimensión 2</b> Bajo [7-14> Medio [14-21> Alto [21-28> Muy alto [28-35] <b>Dimensión 3</b> Bajo [4-8> Medio [8-12> Alto [12-16> Muy alto [16-20]

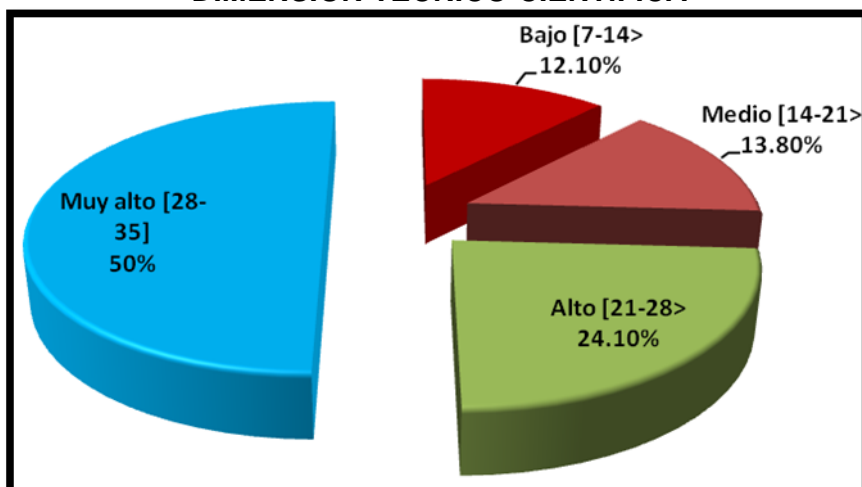
### SATISFACCIÓN DEL USUARIO



### DIMENSIÓN HUMANA

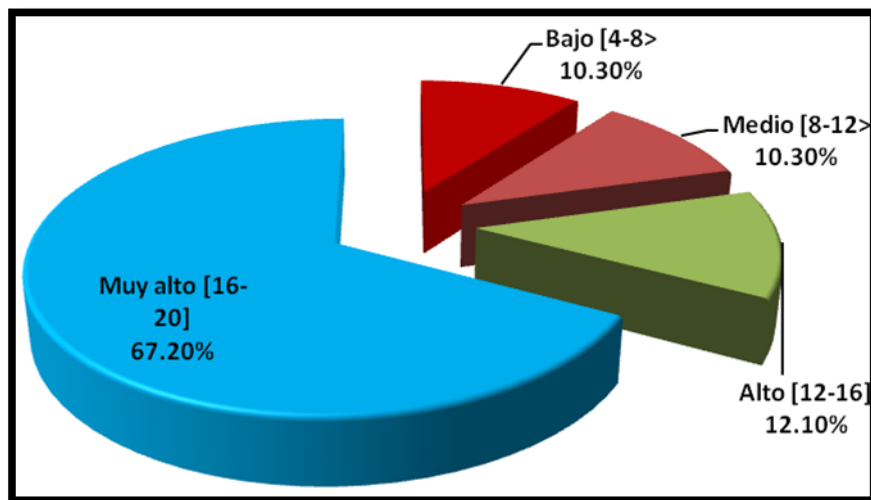


### DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA





### DIMENSIÓN DEL ENTORNO



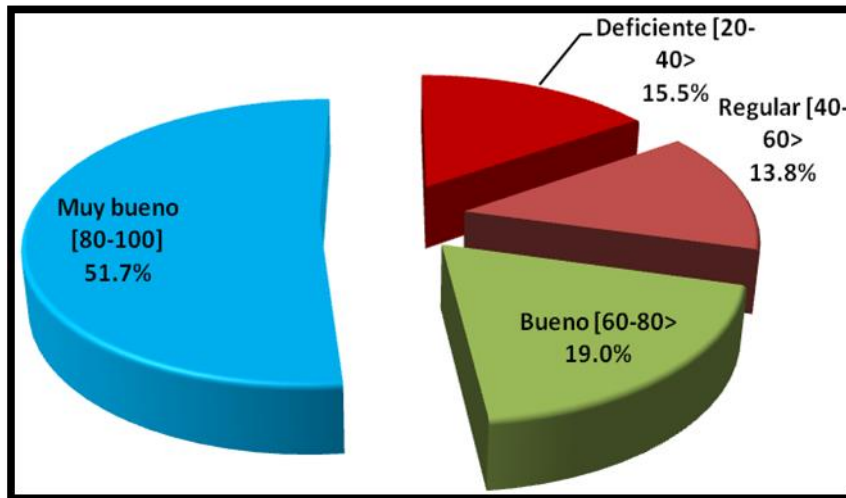
El cuestionario sobre calidad del servicio estuvo estructurado de la siguiente manera:

Dimensiones	N° de indicadores	N° de ítems	Peso en %
Fiabilidad	1 indicador	4 ítems	20%
Capacidad de respuesta	1 indicador	4 ítems	20%
Seguridad	1 indicador	4 ítems	20%
Empatía	1 indicador	4 ítems	20%
Aspectos Tangibles	1 indicador	4 ítems	20%
Opciones de respuesta	Totalmente en desacuerdo ( <b>1 punto</b> ) Bastante en desacuerdo ( <b>2 puntos</b> ) Ni de acuerdo ni en desacuerdo ( <b>3 puntos</b> ) Bastante de acuerdo ( <b>4 puntos</b> ) Totalmente de acuerdo ( <b>5 puntos</b> ).		

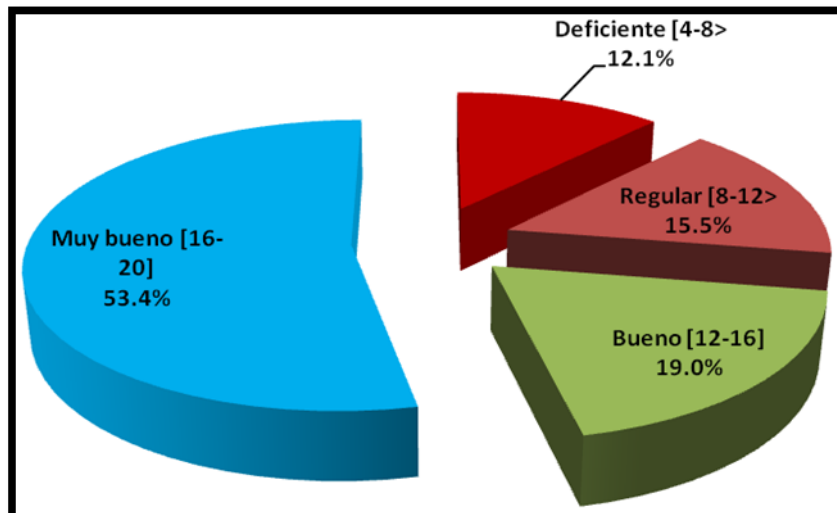
Las categorías y rangos empleados fueron los siguientes:

CATEGORIAS		RANGOS	
Para la variable	Para las dimensiones	Para la variable	Para las dimensiones
Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
Regular	Regular	[20-40> Regular	[4-8> Regular
Bueno	Bueno	[40-60> Bueno	[8-12> Bueno
Muy bueno	Muy bueno	[60-80> Muy bueno	[12-16> Muy bueno
		[80-100]	[16-20]

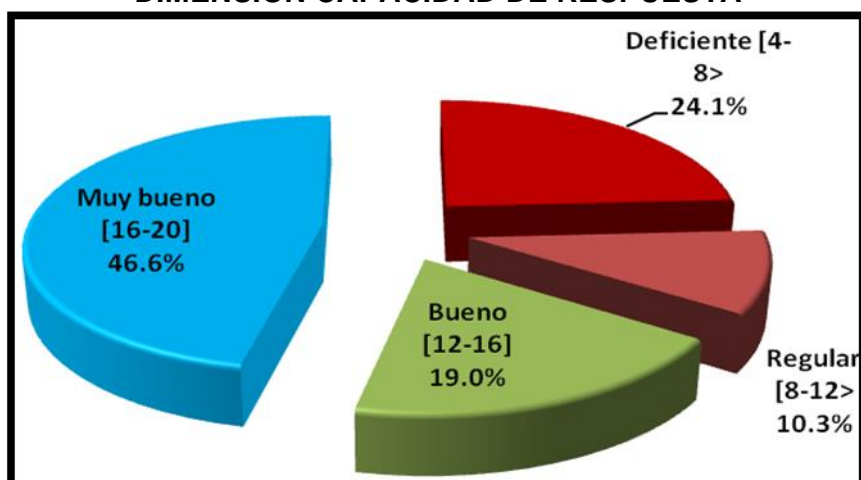
### CALIDAD DEL SERVICIO



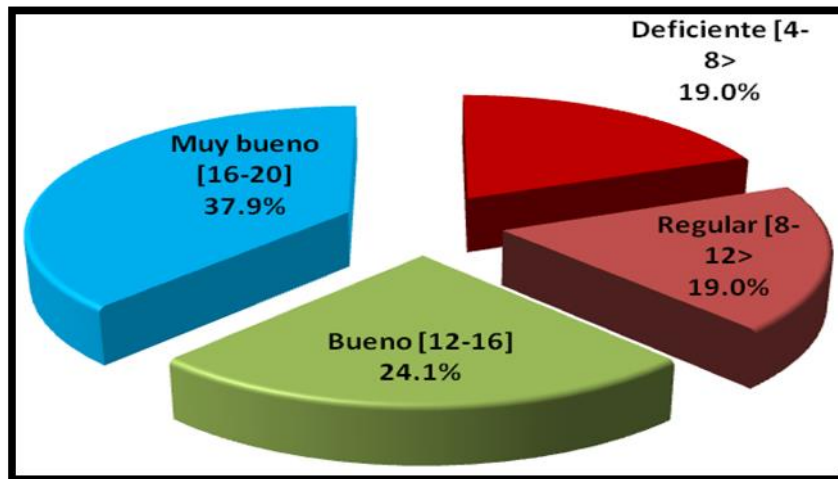
### DIMENSIÓN DE FIABILIDAD



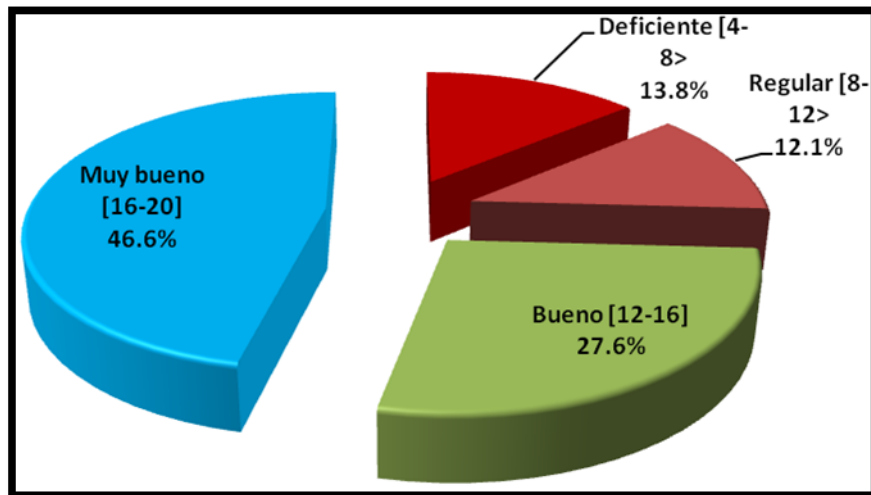
### DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA



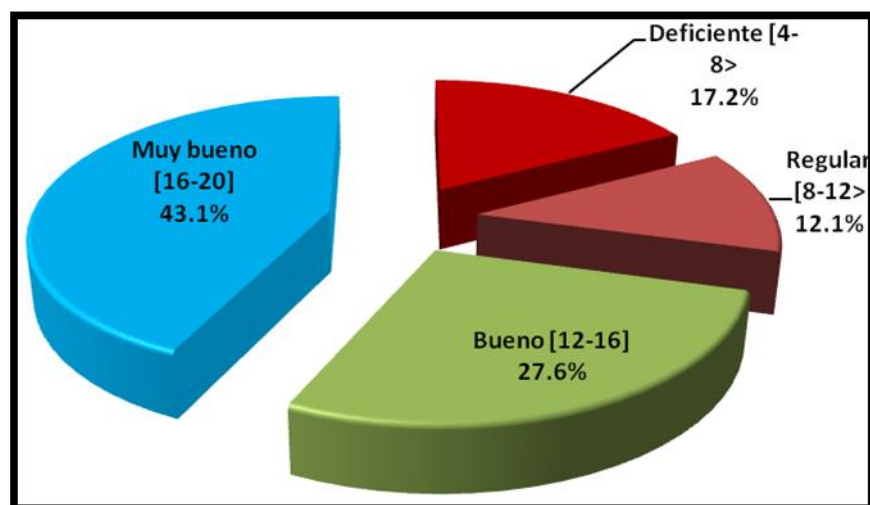
### DIMENSIÓN SEGURIDAD



### DIMENSIÓN EMPATÍA



### DIMENSIÓN ASPECTOS TANGIBLES



## BASE DE DATOS

ID	Reactivos del cuestionario sobre CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO																															
	Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad						Empatía						Aspectos tangibles						Global	
	1	2	3	4	Σ	E	5	6	7	8	Σ	E	9	10	11	12	Σ	E	13	14	15	16	Σ	E	17	18	19	20	Σ	E	Σ	E
1	1	1	1	1	4.0	1	1	1	1	1	4.0	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4.0	1	1	1	1	1	4.0	1	20.0	1
2	1	1	1	1	4.0	1	1	1	1	1	4.0	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4.0	1	1	1	1	1	4.0	1	20.0	1
3	1	1	2	1	5.0	1	1	1	1	1	4.0	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4.0	1	1	1	1	1	4.0	1	21.0	1
4	1	2	2	1	6.0	1	1	1	1	1	4.0	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	5.0	1	1	1	1	1	4.0	1	23.0	1
5	2	2	2	1	7.0	1	1	1	1	1	4.0	1	2	1	1	2	6	1	2	1	1	1	5.0	1	1	1	2	1	5.0	1	27.0	1
6	2	2	2	2	8.0	1	1	2	1	1	5.0	1	2	1	1	2	6	1	2	1	2	1	6.0	1	1	2	2	2	7.0	1	32.0	1
7	2	2	2	2	8.0	1	1	2	2	1	6.0	1	2	1	1	2	6	1	2	1	2	1	6.0	1	1	2	2	2	7.0	1	33.0	1
8	2	2	3	2	9.0	2	1	2	2	1	6.0	1	2	1	2	2	7	1	2	2	2	2	8.0	1	1	2	2	2	7.0	1	37.0	1
9	2	2	3	2	9.0	2	1	2	2	1	6.0	1	2	1	2	2	7	1	3	2	2	2	9.0	2	1	2	2	2	7.0	1	38.0	1
10	2	2	3	2	9.0	2	2	2	2	1	7.0	1	2	2	2	2	8	1	3	2	2	2	9.0	2	2	2	2	2	8.0	1	41.0	2
11	2	3	3	2	10.0	2	2	2	2	2	8.0	1	2	2	2	2	8	1	3	2	2	3	10.0	2	2	2	3	2	9.0	2	45.0	2
12	2	3	3	2	10.0	2	2	2	2	2	8.0	1	2	2	3	3	10	2	3	2	2	3	10.0	2	2	2	3	2	9.0	2	47.0	2
13	3	3	3	2	11.0	2	2	2	2	2	8.0	1	2	2	3	3	10	2	3	3	2	3	11.0	2	2	3	3	3	11.0	2	51.0	2
14	3	3	3	2	11.0	2	2	2	2	2	8.0	1	3	2	3	3	11	2	3	3	3	3	12.0	2	2	3	3	3	11.0	2	53.0	2
15	3	3	3	2	11.0	2	3	3	2	2	10.0	2	3	2	3	3	11	2	3	3	3	3	12.0	2	3	3	3	3	12.0	2	56.0	2
16	3	3	3	2	11.0	2	3	3	2	2	10.0	2	3	3	3	3	12	2	4	3	3	3	13.0	3	3	3	3	3	12.0	2	58.0	2
17	3	3	4	3	13.0	3	3	3	2	2	10.0	2	3	3	3	3	12	2	4	3	3	3	13.0	3	3	3	3	3	12.0	2	60.0	2
18	4	3	4	3	14.0	3	3	4	3	2	12.0	2	3	3	3	3	12	2	4	3	3	3	13.0	3	4	3	3	3	13.0	3	64.0	3
19	4	3	4	3	14.0	3	3	4	3	2	12.0	2	3	3	3	3	12	2	4	3	3	3	13.0	3	4	3	3	3	13.0	3	64.0	3
20	4	4	4	3	15.0	3	3	4	3	2	12.0	2	3	3	3	3	12	2	4	3	3	3	13.0	3	4	3	3	3	13.0	3	65.0	3
21	4	4	4	3	15.0	3	4	4	3	2	13.0	3	3	3	3	3	12	2	4	3	3	3	13.0	3	4	3	3	3	13.0	3	66.0	3
22	4	4	4	3	15.0	3	4	4	3	2	13.0	3	3	3	3	3	12	2	4	4	3	3	14.0	3	4	3	4	4	15.0	3	69.0	3
23	4	4	4	3	15.0	3	4	4	3	3	14.0	3	3	4	3	3	13	3	4	4	3	3	14.0	3	4	3	4	4	15.0	3	71.0	3

24	4	4	4	3	15.0	3	4	4	3	3	14.0	3	3	4	4	4	15	3	4	4	3	3	14.0	3	4	3	4	4	15.0	3	73.0	3
25	4	4	4	3	15.0	3	4	4	3	3	14.0	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	3	15.0	3	4	3	4	4	15.0	3	74.0	3
26	4	4	4	4	16.0	3	4	4	3	3	14.0	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	3	15.0	3	4	4	4	4	16.0	3	76.0	3
27	4	4	4	4	16.0	3	4	4	4	3	15.0	3	3	4	4	4	15	3	4	4	4	3	15.0	3	4	4	4	4	16.0	3	77.0	3
28	4	4	5	4	17.0	4	4	4	4	3	15.0	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	15.0	3	4	4	4	4	16.0	3	79.0	3
29	5	4	5	4	18.0	4	4	4	4	3	15.0	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16.0	3	4	4	4	4	16.0	3	81.0	4
30	5	4	5	4	18.0	4	4	4	4	3	15.0	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16.0	3	4	4	4	4	16.0	3	81.0	4
31	5	4	5	4	18.0	4	4	5	4	3	16.0	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	16.0	3	4	4	4	4	16.0	3	82.0	4
32	5	4	5	4	18.0	4	5	5	4	3	17.0	4	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	17.0	4	4	4	4	4	16.0	3	84.0	4
33	5	5	5	4	19.0	4	5	5	4	3	17.0	4	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	17.0	4	4	4	4	4	16.0	3	85.0	4
34	5	5	5	4	19.0	4	5	5	4	3	17.0	4	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	17.0	4	5	4	4	4	17.0	4	86.0	4
35	5	5	5	4	19.0	4	5	5	4	3	17.0	4	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	17.0	4	5	4	4	4	17.0	4	86.0	4
36	5	5	5	4	19.0	4	5	5	4	3	17.0	4	4	4	4	4	16	3	5	4	4	4	17.0	4	5	4	4	4	17.0	4	86.0	4
37	5	5	5	4	19.0	4	5	5	4	3	17.0	4	4	5	4	4	17	4	5	4	4	4	17.0	4	5	4	4	4	17.0	4	87.0	4
38	5	5	5	5	20.0	4	5	5	4	3	17.0	4	4	5	4	4	17	4	5	4	5	4	18.0	4	5	4	4	4	17.0	4	89.0	4
39	5	5	5	5	20.0	4	5	5	4	4	18.0	4	5	5	4	4	18	4	5	4	5	4	18.0	4	5	4	4	4	17.0	4	91.0	4
40	5	5	5	5	20.0	4	5	5	4	4	18.0	4	5	5	5	4	19	4	5	5	5	4	19.0	4	5	4	4	5	18.0	4	94.0	4
41	5	5	5	5	20.0	4	5	5	4	4	18.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	4	19.0	4	5	5	5	5	20.0	4	97.0	4
42	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	4	19.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	99.0	4
43	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	4	19.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	99.0	4
44	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	4	19.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	99.0	4
45	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	4	19.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	99.0	4
46	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	4	19.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	99.0	4
47	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	4	19.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	99.0	4
48	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
49	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
50	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
51	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
52	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4

<b>53</b>	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
<b>54</b>	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
<b>55</b>	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
<b>56</b>	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
<b>57</b>	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
<b>58</b>	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	20.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4

Σ=Sumatoria

E=Escala

ID	Reactivos del cuestionario sobre SATISFACCIÓN DEL USUARIO																											
	Dimensión Humana											Dimensión técnica científica									Dimensión de entorno						Global	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Σ	Escala	10	11	12	13	14	15	16	Σ	Escala	17	18	19	20	Σ	Escala	Σ	Escala
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9.0	1	1	1	1	1	1	1	1	7.0	1	1	1	1	1	4.0	1	20.0	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9.0	1	1	1	1	2	1	1	1	8.0	1	1	1	1	1	4.0	1	21.0	1
3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	10.0	1	1	1	1	2	1	1	1	8.0	1	2	1	1	1	5.0	1	23.0	1
4	1	2	1	1	1	1	1	2	1	11.0	1	1	1	2	2	2	1	10.0	1	2	2	1	2	7.0	1	28.0	1	
5	1	2	1	1	1	1	1	2	1	11.0	1	2	1	1	2	3	2	1	12.0	1	2	2	1	2	7.0	1	30.0	1
6	1	2	1	2	2	2	1	2	1	14.0	1	2	1	1	2	3	2	1	12.0	1	2	2	1	2	7.0	1	33.0	1
7	1	2	1	2	2	2	1	3	2	16.0	1	2	1	1	2	3	2	2	13.0	1	3	2	2	2	9.0	2	38.0	1
8	1	3	1	2	2	2	2	3	2	18.0	1	2	2	2	2	3	2	2	15.0	2	3	2	2	2	9.0	2	42.0	2
9	1	3	1	2	2	3	2	3	2	19.0	2	2	2	2	3	3	2	16.0	2	3	2	2	3	10.0	2	45.0	2	
10	1	3	1	3	2	3	2	3	2	20.0	2	2	2	2	3	3	3	3	17.0	2	3	3	3	3	12.0	2	49.0	2
11	2	3	2	3	2	3	2	3	2	22.0	2	2	2	3	2	3	3	3	18.0	2	3	3	3	3	12.0	2	52.0	2
12	2	3	2	3	2	3	2	3	3	23.0	2	2	3	3	2	3	3	3	19.0	2	3	3	3	3	12.0	2	54.0	2
13	2	3	2	3	3	3	2	3	3	24.0	2	2	3	3	2	3	3	3	19.0	2	4	3	3	3	13.0	3	56.0	2
14	2	3	2	3	3	3	3	4	3	26.0	2	2	3	3	2	3	3	3	19.0	2	4	3	3	3	13.0	3	58.0	2
15	2	3	2	3	3	3	3	4	3	26.0	2	2	3	3	3	3	3	3	20.0	2	4	3	3	3	13.0	3	59.0	2
16	2	4	2	3	3	3	3	4	3	27.0	2	3	3	3	3	4	3	3	22.0	3	4	3	3	4	14.0	3	63.0	3
17	2	4	2	3	3	3	3	4	3	27.0	2	3	3	3	3	4	3	3	22.0	3	4	4	4	4	16.0	3	65.0	3
18	2	4	2	3	3	3	3	4	3	27.0	2	3	3	3	3	4	4	3	23.0	3	4	4	4	4	16.0	3	66.0	3
19	2	4	2	3	3	3	3	4	3	27.0	2	3	3	3	3	4	4	3	23.0	3	4	4	4	4	16.0	3	66.0	3
20	2	4	2	3	3	3	3	4	3	27.0	2	3	3	3	3	4	4	3	23.0	3	5	4	4	4	17.0	4	67.0	3
21	2	4	2	3	3	3	3	4	3	27.0	2	3	3	3	3	4	4	4	24.0	3	5	4	4	4	17.0	4	68.0	3
22	2	4	2	3	4	3	3	4	3	28.0	3	3	3	4	3	4	4	4	25.0	3	5	4	4	4	17.0	4	70.0	3
23	2	4	2	3	4	3	3	4	4	29.0	3	3	3	4	3	4	4	4	25.0	3	5	4	4	4	17.0	4	71.0	3
24	2	4	2	3	4	3	3	4	4	29.0	3	4	3	4	3	4	4	4	26.0	3	5	4	4	4	17.0	4	72.0	3
25	3	4	2	4	4	4	4	4	4	33.0	3	4	3	4	3	4	4	4	26.0	3	5	4	4	4	17.0	4	76.0	3
26	3	5	2	4	4	4	4	4	4	34.0	3	4	3	4	3	4	4	4	26.0	3	5	4	4	4	17.0	4	77.0	3



27	3	5	2	4	4	4	4	4	4	34.0	3	4	4	4	3	4	4	4	27.0	3	5	4	4	5	18.0	4	79.0	3
28	3	5	2	4	4	4	4	4	4	34.0	3	4	4	4	3	4	4	4	27.0	3	5	5	5	5	20.0	4	81.0	4
29	3	5	3	4	4	4	4	5	4	36.0	3	4	4	4	3	4	4	4	27.0	3	5	5	5	5	20.0	4	83.0	4
30	3	5	3	4	4	4	4	5	4	36.0	3	4	4	4	3	5	4	5	29.0	4	5	5	5	5	20.0	4	85.0	4
31	3	5	3	4	4	4	4	5	4	36.0	3	4	4	4	4	5	4	5	30.0	4	5	5	5	5	20.0	4	86.0	4
32	4	5	3	4	4	4	4	5	4	37.0	4	4	4	4	4	5	4	5	30.0	4	5	5	5	5	20.0	4	87.0	4
33	4	5	3	4	4	4	4	5	4	37.0	4	4	4	4	4	5	4	5	30.0	4	5	5	5	5	20.0	4	87.0	4
34	4	5	3	4	4	4	4	5	4	37.0	4	4	4	4	4	5	5	5	31.0	4	5	5	5	5	20.0	4	88.0	4
35	4	5	3	4	4	5	4	5	4	38.0	4	4	4	4	4	5	5	5	31.0	4	5	5	5	5	20.0	4	89.0	4
36	4	5	3	4	4	5	4	5	5	39.0	4	4	4	4	4	5	5	5	31.0	4	5	5	5	5	20.0	4	90.0	4
37	4	5	3	4	4	5	4	5	5	39.0	4	4	4	4	4	5	5	5	31.0	4	5	5	5	5	20.0	4	90.0	4
38	4	5	3	4	5	5	4	5	5	40.0	4	4	4	5	4	5	5	5	32.0	4	5	5	5	5	20.0	4	92.0	4
39	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41.0	4	4	4	5	4	5	5	5	32.0	4	5	5	5	5	20.0	4	93.0	4
40	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41.0	4	4	5	5	4	5	5	5	33.0	4	5	5	5	5	20.0	4	94.0	4
41	4	5	4	4	5	5	5	5	5	42.0	4	5	5	5	4	5	5	5	34.0	4	5	5	5	5	20.0	4	96.0	4
42	4	5	4	4	5	5	5	5	5	42.0	4	5	5	5	4	5	5	5	34.0	4	5	5	5	5	20.0	4	96.0	4
43	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43.0	4	5	5	5	4	5	5	5	34.0	4	5	5	5	5	20.0	4	97.0	4
44	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43.0	4	5	5	5	4	5	5	5	34.0	4	5	5	5	5	20.0	4	97.0	4
45	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43.0	4	5	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	98.0	4
46	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43.0	4	5	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	98.0	4
47	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43.0	4	5	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	98.0	4
48	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44.0	4	5	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	99.0	4
49	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44.0	4	5	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	99.0	4
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44.0	4	5	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	99.0	4
51	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44.0	4	5	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	99.0	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45.0	4	5	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45.0	4	5	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45.0	4	5	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45.0	4	5	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4

56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45.0	4	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45.0	4	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45.0	4	5	5	5	5	5	5	35.0	4	5	5	5	5	20.0	4	100.0	4

**Fuente:** Cuestionario

